ESTIMATES

Public Service Staff Relations Board

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/67-2000
ISBN 0-660-61373-5

101-03810/

Foreword

On April 21, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

Public Service Staff Relations Board

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

The Honourable Stéphane Dion
President of the Queen's Privy Council
for Canada and Minister of
Intergovernmental Affairs

Table of Contents

Executive Summary iii

Section I: Chairperson's Message 1

Section II: Board Performance 3

Chart of Key Results Commitments 5

Performance Results Expectations 5

Performance Accomplishments 6

Key Reviews and Audits 14

Section III: Consolidated Reporting 16

Special Travel Policies 16

Section IV: Financial Performance 17

Financial Performance Overview 17

Financial Summary Tables 17

Summary of voted Appropriations 18

Departmental Planned versus Actual Spending 18

Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual spending 19

Section V: Board Overview 20

Mandate, Vision and Mission 20

Departmental Organization 21

Business Line Description 22

Section VI: Other Information 23

A. Listing of Statutory and Departmental Reports 23

B. Legislation Administered by Public Service Staff Relations Board 23

C. Contacts for Further Information 24

Index 25

EXECUTIVE SUMMARY

The Public Service Staff Relations Board is an independent, quasi-judicial statutory tribunal responsible for administering the collective bargaining and grievance adjudication systems in the federal Public Service. The Board also provides mediation and conciliation services to help parties resolve differences without resorting to a formal hearing.

This Performance Report outlines the Board's mandate and mission, reports on the Board's Key Results Commitment and the plans outlined in its 1999-2000 Report on Plans and Priorities.

BENEFITS TO CANADIANS

The Public Service Staff Relations Board benefits Canadians by promoting and supporting a harmonious and regulated relationship between public servants and their employers. The Board's activities contribute to minimizing the possibility of labour unrest which could lead to disruption in the delivery of government programs.

The Board achieved a high compliance rate with respect to all of the performance measures set out in its Key Results Commitment. These measures are: timeliness, fairness and openness of Board processes; client satisfaction; guidance to the parties; and quality of Board decisions.

The preliminary results of the mediation pilot project initiated by the Board in the previous year indicate an extremely positive response by the parties to the mediation programme as well as a high rate of success.

In support of the mediation pilot project additional specialized training was provided for Board Members to enhance their mediation skills.

The Board's Web site has been upgraded and now provides access to decisions as well as to the hearing schedule.

In keeping with its policy of conducting independent and objective internal audits on a regular basis, two areas were the subject of review by Consulting and Audit Canada: the Board's Matériel Management Function and Human Resources Operations. In both areas the review reports were positive with minor recommendations for improvement. These recommendations have been accepted by the Board.

Collective bargaining continued with conciliation as the only method of dispute resolution. The Board received 10 requests for third-party assistance. Seven of these cases were settled with the assistance of a Board-appointed conciliator.

In addition, seven conciliation boards were established in response to requests from the parties.

The Board continued to work closely with the employer and bargaining agents to facilitate the designation process for essential services.

SECTION I: CHAIRPERSON'S MESSAGE

As long as the government engages employees to furnish services to the public, it is appropriate and necessary to provide for the administration of its labour relations with those employees. In order for such a system to be effective it must, in fact, be impartial and neutral, and be perceived as such.

As an independent quasi-judicial statutory tribunal responsible for the administration of the systems of collective bargaining and grievance adjudication in the Public Service, the Board contributes an essential support function to all programs of the federal government, which are provided in whole or in part by federal public servants.

A staff relations regime should not be founded on or provide a framework for a test of wills and economic strength between labour and management. The Board's objective, therefore, is to administer a system which provides fairness to government employees and to the Canadian public. It is within this context that the Board strives to provide a flexible and multi-faceted array of tools to assist the parties in the conduct of their labour relations.

The activity of the Board affects the public interest by promoting and supporting a harmonious and regulated relationship between public servants and their employers. The cost of the activity is mitigated by the overall benefit of enabling the government to provide its services with a minimum of disruption.

The expeditious handling of proceedings referred to it in accordance with the rules of natural justice and fairness continues to be the chief priority of the Board. The essential functions performed by the Board are non-discretionary in nature and must be provided at the request of the parties. The Board, nevertheless, recognizes that it is imperative that these functions be provided in the most cost effective and timely manner.

Labour relations traditionally have been adversarial. In any workplace, however, the interests of management, labour and employees overlap. All concerned must identify common and shared interests and develop a system which engages all of its stakeholders in finding solutions to problems.

The Board's one year mediation pilot project which commenced on September 1, 1999 is well under way. The Board believes that grievance mediation is more than just a process. It is the backdrop to a healthy workplace. It provides a framework for the conduct of business between management and unions. More importantly mediation saves time, money and relationships.

The Board is encouraged by the very high participation and success rate of its mediation project to date.

Yvon Tarte
Chairperson

SECTION II: BOARD PERFORMANCE

Objective

The Board's objective is to administer the legislative framework within which labour relations are conducted in the federal Public Service in a fair, expeditious and efficient manner.

Strategic Priorities

- Conducting hearings in accordance with the law and rendering timely decisions;
- assisting the parties, where possible, to resolve their own differences;
- ensuring that all processes are impartial and open;
- consulting regularly with the parties to facilitate and improve Board processes;
- informing clients and the public on the Board's role, services and jurisprudence;
- promoting a work environment that fosters the development of a knowledgeable and co-operative staff;
- ensuring efficient and effective use of its limited resources.

Key Co-delivery Partners

As an independent, quasi-judicial statutory tribunal, the Board must maintain an arm's length relationship with employers and bargaining agents. While the Board always endeavours to work in co-operation with the parties to resolve problems or issues as they arise, it is not a co-delivery relationship.

The Board does, however, call on the expertise of external resources to assist in areas such as mediation, conciliation and fact finding.

Social and Economic Factors

Ultimately, the everyday concerns of public servants normally expressed through their bargaining agents and the concerns of the public service employers in managing the public service and implementing the programs approved by the government of the day become the factors determining the workload of the Board, both in quantity and type of dispute requiring attention.

The decision by the Government to reorganize the public service bargaining unit structure continues to generate a significantly increased workload for the Board in the areas of certification and managerial or confidential exclusions.

The creation of separate employers to perform functions formerly performed by departments in the central administration has also contributed to a significant workload increase with respect to successor rights.

The introduction of the Universal Classification Standard (UCS) has the potential of bringing about disputes over work descriptions, pay rates and classification thereby inevitably increasing the workload of the Board.

Since its inception the Board has been responsible for responding to requests for both conciliation and arbitration as part of the process for resolving collective bargaining disputes. The continued suspension of arbitration until June 2001, as a means of dispute resolution in the central administration, will result in the same level of requests for the appointment of conciliators and the establishment of conciliation boards as experienced in 1999-2000.

PERFORMANCE RESULTS EXPECTATIONS AND CHART OF KEY RESULTS COMMITMENTS

CHART OF KEY RESULTS COMMITMENTS

To provide Canadians with:	To be demonstrated by:
an environment that fosters harmonious labour relations in the federal Public Service workplace, thereby minimizing the possibility of labour unrest which could result in the disruption in the implementation of government programs.	* timeliness, fairness and openness of Board processes * client satisfaction * guidance to the parties * quality of Board decisions

PERFORMANCE RESULTS EXPECTATIONS

Listed below are the key planned results described in the Board's 1999/00 Report on Plans and Priorities. These as well as the other indicators of Board Performance – client satisfaction, guidance to the parties, and quality of decisions – are addressed in the Performance Accomplishments Section.

- Maintaining a framework for the timely administration of the systems of collective bargaining and grievance adjudication in the Public Service;
- implementation of a mediation pilot project;
- expansion of expedited adjudication;
- training for Board Members;
- improved access to Board decisions.

PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS

FINANCIAL INFORMATION

Public Service Staff Relations Board (thousands of dollars)	
Planned Spending	*$5,661.0*
Total Authorities	*$5,877.6*
1999-2000 Actuals	**$5,522.6**

Note: 1) *Included in the Public Service Staff Relations Business Line is .5 M and 8 FTEs allocated to the National Joint Council Secretariat (NJC). In addition, the administrative support provided to the NJC is estimated at 174 person days.*

2) *The summary financial information presented includes three figures. These are intended to show the following:*
   - *what the plan was at the beginning of the year (Planned Spending);*
   - *what additional spending Parliament has seen fit to approve for departments to reflect changing priorities and unforeseen events (Total Authorities); and*
   - *what was actually spent (1999-2000 Actuals).*

The 1999-2000 expenditures are 3% or .2 million lower than the 1999-2000 budget. This planned lapse represents the amount that will be carried forward to 2000-2001.

➢ MAINTAINING A FRAMEWORK FOR THE TIMELY ADMINISTRATION OF THE SYSTEMS OF COLLECTIVE BARGAINING AND GRIEVANCE ADJUDICATION IN THE PUBLIC SERVICE

The expeditious handling of proceedings referred to the Board in accordance with the rules of natural justice and fairness is fundamental to maintaining the integrity and credibility of the Board. The Board has set the following standards for the handling of proceedings referred to it from the initial application to final disposition:

- Letters of acknowledgement are to be issued to clients within two working days from the date of receipt of an application at the Board;
- cases are to be scheduled for hearing within five months from the date of receipt, with the exception of termination cases which are to be scheduled within four months of receipt;
- clients are to receive a notice of hearing at least 30 days prior to the hearing date except in emergency cases where notices are issued immediately;
- decisions are normally to be completed by Board Members within two months after the completion of a hearing and sent to the parties concerned one day after being signed by the Board Member;

- decisions are to be made available to the general public within two days of release to the parties;
- decisions are translated in compliance with the Official Languages Act.

The following table illustrates compliance with the foregoing standards during 1999-2000 (figures have been rounded to the nearest percentage point).

ACTIVITY	PERFORMANCE STANDARD	COMPLIANCE RATE
Letters of Acknowledgement	Clients issued a letter of acknowledgement within two working days from date of receipt at the Board.	Of the 1393 cases processed by the Board, 95% complied with the standard. The remaining cases were group files or incomplete, which require more time to process.
Scheduling of cases not involving termination	Cases are to be scheduled within five months from date of receipt.	Of a random sample of more than 25% of cases, 94% complied with the standard. The Board's rate of compliance is affected by the parties' lack of resources to cope with the scheduling of cases.
Scheduling of termination cases	Cases involving termination of employment are to be scheduled within four months from date of receipt.	Of the 66 cases involving termination of employment, 92% complied with the standard, 6% were scheduled within five months, and the remaining 2% were held pending at the request of the parties.
Notice of Hearing	Clients are to receive Notice of Hearing 30 or more days prior to the hearing date except in emergency cases where Notices are issued immediately upon receipt.	Of a random sample of more than 25% of cases, 97% of the Notices of Hearing were issued in compliance with the standard. The remaining 3% were issued at least 25 days prior to hearing.
Completion of Decisions on the merits	Decisions are to be rendered by Board Members within two months after the hearing or other process is completed.	Of the 153 decisions issued, 90% complied with the standard.
Issuance of Board Decisions	Board decisions are to be sent to the parties within one day after the decision is signed by the Member.	Of the 153 decisions issued by Board Members, 100% complied with the standard.
Availability of Decisions to the Public	Decisions are to be made available to the general public within two days of release to the parties.	86% of decisions issued complied with the standard. With one exception, variance with the standard did not exceed two additional days.

The Board monitors issues of fairness and openness through any written complaints received from its clients. During fiscal year 1999-2000 no written complaints were received.

➢ MEDIATION PILOT PROJECT

Background

Mediation is a process which allows the parties to resolve workplace disputes with the assistance of an impartial third party. The purpose of mediation is not to determine who is right or wrong but rather to reach a mutually satisfactory resolution of the problem at issue. Through mediation creative solutions acceptable to both parties, which are not always available at adjudication, can be crafted.

A client satisfaction survey conducted on behalf of the Board in early 1998 by Consulting and Audit Canada found that clients were particularly interested in having a formal opportunity to mediate a grievance or complaint prior to a Board hearing. Clients also expressed the need for training in dispute resolution. In response, the Board sponsored two joint training sessions on mediation involving Board Members, management and employee representatives. The training sessions, which were conducted in the Spring and Fall of 1998, laid the foundation for the Board's Mediation Pilot Project.

In order to expand the mediation resources available to it, the Board decided to use Board Members in the pilot project. The Board's clients agreed with this proposal as long as the Board Member doing mediation on any given case would not subsequently adjudicate the matter should the mediation be unsuccessful.

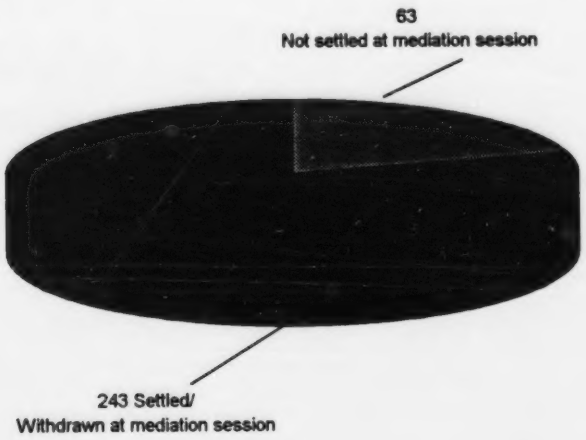
The 12-month pilot project, which was scheduled to start formally in the Spring of 1999, was deferred to September 1999 at the request of the parties.

Results to date

Preliminary results indicate an extremely positive response by the parties to the mediation programme as well as a high success rate. Cases that were successfully mediated involved matters such as discipline, including discharge and other forms of termination of employment, and the application and interpretation of collective agreements.

Of 770 cases that could have been mediated by the Board, 182 did not proceed to mediation at the request of the parties and 282 were settled/withdrawn prior the mediation session. The results of the 306 cases, which were mediated, are shown on the chart below.

MEDIATION



On several occasions, the parties have asked for additional mediation training sessions and in response the Board is developing a more comprehensive mediation training programme.

Further Evaluation

Funding for the project has been received from the Department of Justice Dispute Resolution Fund. This has allowed the Board to retain the services of experts in the field to evaluate the project according to the following criteria:

- improving conflict resolution in the workplace environment;
- achieving time and cost efficiency;
- enhancing the credibility of grievance mediation;
- enhancing mediator effectiveness.

A final report on the project is expected by February 2001. Further information on Mediation and the Mediation Pilot Project can be found on the Board's Web site www.pssrb-crtfp.gc.ca.

➢ EXPEDITED ADJUDICATION

Expedited adjudication enables the parties and the Board to save time and resources by dealing with certain grievances without resort to a full hearing process. In the expedited process, the parties normally file an agreed statement of facts and no witnesses are heard. The parties have also agreed that decisions rendered in the expedited process are not precedent setting and will not be subjected to judicial review.

During the year under review the use of expedited adjudication has expanded to include the participation of a new separate employer. There was a total of 10 expedited adjudication hearings, each normally lasting no more than half a day, resulting in the disposition of 41 cases, which would otherwise have required a minimum of 41 hearing days.

➢ TRAINING OF BOARD MEMBERS

In-house training was provided to Board Members with respect to evidentiary and procedural issues as well as new trends in administrative and labour law. Most members attended the annual conference sponsored by the Canadian Council of Administrative Tribunals. This provided an opportunity for Board Members to exchange views and discuss common issues with members of other federal and provincial labour boards and agencies. Such training for Board Members contributes to Board decisions of a high quality.

In support of the mediation pilot project Board Members were given further specialized training to enhance their mediation skills through a series of 10 workshops during 1999-2000.

➢ ELECTRONIC ACCESS TO BOARD DECISIONS, DOCUMENTS AND POLICIES

The Board's Web site has been upgraded and now provides access to decisions as well as to the hearing schedule. The Board has determined that electronic distribution is the most cost effective means of delivering its decisions. The use of Email where clients have access will significantly reduce printing and mailing costs.

➢ OTHER PERFORMANCE INDICATORS

- **Client Satisfaction**

Given the adversarial nature of the hearing process, it is unlikely that both parties in any given case will be pleased with its outcome. Accordingly, the Chairperson provides an opportunity for discussion of any issues that may arise with respect to Board processes through meetings, conferences and exchanges with representatives of the employers and bargaining agents.

In addition, the Board has decided to solicit client feedback with respect to its services in a formal way through the conduct of client satisfaction surveys on a three-year cycle.

The results of the first survey, conducted in 1998, were instrumental in the launch of the mediation pilot project (details on p. 8).

The Board plans to conduct the next client satisfaction survey during 2000-2001.

- **Quality of Board Decisions**

A major factor in determining the quality of the decisions rendered by the Board is the degree to which they are accepted by the parties and the extent to which they are set aside on judicial review. The following chart provides a synopsis of the judicial review of Board decisions over the past five fiscal years under the *Public Service Staff Relations Act* and the *Parliamentary Employment and Staff Relations Act*. The figures for the last five fiscal years are not complete as not all the judicial review applications filed in those years have made their way through the Court system.

Synopsis of applications for judicial review of decisions rendered in the five fiscal years beginning April 1, 1995, and ending March 31, 2000

	Decisions rendered[1]	Number of applications	Applications dismissed	Applications allowed	Applications withdrawn[2]	Applications pending[3]	Appeals of applications pending[4]
YEAR 1 (April 1, 1995 to March 31, 1996)	134	21	14	0	4	0	3
YEAR 2 (April 1, 1996 to March 31, 1997)	131	12	7	1	2	0	2
YEAR 3 (April 1, 1997 to March 31, 1998)	170	19	5	4	4	2	4
YEAR 4 (April 1, 1998 to March 31, 1999)	158	16	3	0	5	5	3
YEAR 5 (April 1, 1999 to March 31, 2000)	153	8	0	0	1	7	0
TOTAL	**746**	**76**	**29**	**5**	**16**	**14**	**12**

1 Decisions rendered do not include cases settled or withdrawn or dealt with under the expedited adjudication process, which, by agreement of the parties, are not subjected to judicial review.

2 Refers to originating applications and does not include appeals withdrawn.

3 Applications that have yet to be dealt with by Federal Court. Does not include appeals pending before the Federal Court of Appeal or the Supreme Court of Canada.

4 Results of appeals disposed of have been integrated into statistics in this table.

- **Guidance to the Parties**

The Board ensures that its jurisprudence is available to assist individuals, the immediate parties to collective bargaining and the staff relations community at large through the publication and distribution of its decisions. The principal vehicle is a publication issued twice yearly called *PSSRB Decisions*, which contains a digest of decisions issued in the previous year. In 1999-2000 both volumes were produced within the established six-month time frame.

PSSRB's Web site

The PSSRB's Web site has been upgraded and now provides access to decisions as well as to the hearing schedule. The number of 'hits' recorded on the Web site during the first half of 2000 averaged 130,000 per month. The Web site also provides clients with electronic access to the PSSRB Decisions publication as well as the Board's annual reports, major statutes, and a report entitled Status of Negotiations, which is updated monthly.

In addition, the Board makes its decisions available through Quick Law (QL) an electronic database. Decisions of the Board are to be downloaded within one week of the date of official release. In 1999-2000, 97% of decisions were downloaded within the established time frame.

The Board also provides its decisions to its major clients on diskette as well as in hard copy. The Board has determined that electronic distribution is the most cost effective means of delivering its decisions. The use of Email where clients have access will significantly reduce printing and mailing costs. This will further facilitate the dissemination of Board decisions throughout the Public Service.

In support of the mediation pilot project, booklets describing the mediation process and the project were widely distributed to the Board's clients.

As well, the Board has standards for responding to its clients. Information requests are to be responded to by letter within three working days and telephone inquiries returned within one working day. A review of information requests to the Board's Operations Services over a three-month period during 1999-2000 showed a 95% compliance rate. The compliance rate concerning telephone inquiries to Operations Services was 100%.

Assistance is given to unrepresented individuals by means of a letter explaining the Board's hearing procedures to be appended to the hearing notification sent two months prior to the hearing date. Oral briefings are also provided to unrepresented clients on request. The formal Notice of Hearing is sent 30 or more days prior to the hearing date. A review of files of unrepresented individuals over a three-month period during 1999-2000 showed a compliance rate of 100%.

➢ INTERNAL MANAGEMENT

KEY REVIEWS AND AUDITS

It is the Board's policy to conduct independent and objective internal audits on a regular basis of all major functions, systems and organizational units performing significant responsibilities. To this end the Board has contracted with Consulting and Audit Canada (CAC) to provide internal audit services. CAC prepares an annual audit plan and periodically updates the Board's Long Term (three-year) Audit Plan as required. Audits are carried out in accordance with the Internal Auditing Standards in the Government of Canada as issued by the Treasury Board.

The following Reviews were carried out in 1999-2000:

Review of the Matériel Management Function

The objectives of the review were to evaluate the efficiency and effectiveness with which matériel management services are provided to staff within PSSRB, and also to determine the extent to which matériel is being managed in compliance with PSSRB and central agency requirements. The review concluded that,

> "As a result of our review, we conclude that matériel management services are being carried out within PSSRB in an efficient and effective manner, in compliance with PSSRB and central agency policies and directives. The level of service being provided to clients is of an outstanding nature."

A recommendation for improvement was the implementation of a physical stocktaking of inventory which is to be conducted on an annual basis. The recommendation has been accepted and will be implemented in the current fiscal year.

Review of Human Resources Operations

The main objectives of the review were to evaluate Human Resources Services and the activities currently being performed, and to identify any areas where activities or processes may be undertaken differently to increase efficiencies of the resources dedicated to the administration of the Human Resources function.

The review concluded that,

> "the Board is currently providing a comprehensive Human Resources administrative function. There was a high level of satisfaction amongst

managerial staff with the services being provided and the advice and assistance that the Human Resources personnel offered."

Recommendations for improvement included a review of the existing Human Resources bulletins and policies to ensure that they are valid for the current Board's organizational structure and Human Resources management requirements, and a review of the information systems that Human Resources Services is utilizing to track various administrative processes and activities. All recommendations have been accepted and have either been implemented or form part of an action plan with specific time frames and accountabilities.

➢ VOLUME OF CASES

The Board processed 1,393 new matters during the year under review, an increase of 15% over the previous year. These cases were filed under the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA) and the *Parliamentary Employment and Staff Relations Act* (PESRA) and include: grievance adjudication, certification, complaints relating to unfair labour practices and collective bargaining.

Grievance adjudication under the PSSRA represents the largest single component of the Board's workload.

In 1999-2000 the adjudication workload under the PSSRA totalled 1,430 cases comprising 698 new cases received during the fiscal year and 732 cases carried over from fiscal year 1998-1999. Cases can be carried over for a variety of reasons including cases that were heard and were awaiting decisions at year end, were scheduled for hearing, or were held in abeyance at the request of the parties pending discussions or other decisions from the Board, other tribunals or courts. The number of adjudication cases disposed of during 1999-2000 was 575, thus leaving 855 cases carried forward to 2000-2001.

Collective bargaining continued in 1999-2000 with conciliation as the only method of dispute resolution. Conciliators were involved in assisting the parties in 10 cases. In addition, seven conciliation boards were established in response to requests from the parties. In providing these services the Board assisted the parties in reaching agreements thus avoiding potential labour disruptions which could ultimately affect services to the Canadian public.

The Board pursued its consultation with the parties in an effort to facilitate the designation process. During the year under review, the Board continued to issue decisions involving updates and revisions to designated positions.

SECTION III: CONSOLIDATED REPORTING

Special Travel Policies

The PSSRB Travel Policy reflects the Treasury Board Travel Directive in its application to all PSSRB staff, as well as to Board Members who are Governor in Council appointees (GIC's). In the case of its GIC's the Board generally adheres to the GIC Special Travel Authorities Directive (which forms part of the Treasury Board Travel Directive) with restrictions on meals and accommodations.

SECTION IV: FINANCIAL PERFORMANCE

FINANCIAL PERFORMANCE OVERVIEW

Since 1992, the Board has introduced structural efficiencies by reducing the number of management and supervisory positions as well as matching resources with service levels and workload. Further operational efficiencies have been achieved through consolidation of hearing locations in major centres across Canada, implementation of a policy dealing with the granting of postponements, streamlining of the case management process and piloting an expedited adjudication process. The use of part-time Board Members and other external neutrals, since 1997, has contributed to greater cost effectiveness in the areas of adjudication and mediation. The Board recently implemented a shared services agreement with the Canada Industrial Relations Board (CIRB) for the provision of Financial Services. The Board continues to pursue opportunities for greater cost effectiveness through shared services arrangements with the CIRB.

All of these initiatives have enabled the Board to maintain its workload at reduced costs while maintaining a satisfactory level of service to its clients.

FINANCIAL SUMMARY TABLES

The following Financial Tables apply to the Public Service Staff Relations Board:

1. Summary of voted appropriations
2. Comparison of total planned to actual spending
3. Historical comparison of total planned spending

FINANCIAL TABLE 1

Summary of Voted Appropriations

Authorities for 1999-2000
Financial Requirements by Authority (thousands of dollars)

Vote		1999-2000 Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
	Public Service Staff Relations			
35	Operating expenditures	4,993.0	*5,107.6*	**4,752.6**
(S)	Contributions to employee benefit plans	668.0	*770.0*	**770.0**
	Total Agency	5,661.0	*5,877.6*	**5,522.6**

Total authorities are main estimates plus supplementary estimates plus other authorities

FINANCIAL TABLE 2

Departmental Planned versus Actual (thousands of dollars)

Public Service Staff Relations	1999-2000 Planned	Total Authorities	Actual
FTEs	55	*55*	52
Operating	5,661.0	*5,877.6*	**5,522.6**
Cost of services provided by other departments	1,226.0	*1,226.0*	**1,226.0**
Net cost of the program	6,887.0	*7,103.6*	**6,748.6**

Notes: Numbers in Italics denote total authorities for 1999-2000 (main and supplementary estimates and other authorities).

Bolded numbers denote actual expenditures in 1999-2000.

FINANCIAL TABLE 3

Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending (thousands of dollars)

	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual Spending
Public Service Staff Relations Board	5,125.8	5,592.8	*5,661.0*	*5,877.6*	*5,522.6*
Total Agency	5,125.8	5,592.8	5,661.0	5,877.6	5,522.6

Total Authorities are main estimates plus supplementary estimates plus other authorities.

SECTION V: BOARD OVERVIEW

MANDATE, VISION AND MISSION

The mandate of the Public Service Staff Relations Board is to effectively and efficiently administer the systems of collective bargaining and grievance adjudication established under the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA) and the *Parliamentary Employment and Staff Relations Act* (PESRA), as well as certain provisions of Part II of the *Canada Labour Code* concerning occupational safety and health applicable to employees in the Public Service. The Board also administers the *Yukon Public Service Staff Relations Act* and Part 10 of the *Yukon Education Act*.

Our Mission: As the impartial federal public service labour relations organization, we are committed to promoting and supporting harmonious employer-employee relations in the Federal Public and Parliamentary Service.

We Shall:

- Assist the parties, where possible, to resolve their own differences
- Ensure that all processes are impartial and open
- Make quality Board and adjudication decisions that are issued expeditiously
- Consult with the parties to facilitate and improve the Board's processes
- Educate and inform clients and the public on the Board's role, services and jurisprudence
- Promote a work environment that fosters the development of a knowledgeable and co-operative staff
- Ensure efficient and effective use of our resources

The Board provides a mediation and conciliation service to assist the parties in the resolution of their differences. This service enables many matters to be settled without resort to formal proceedings before the Board.

In addition, the Board provides physical premises and administrative support services to the National Joint Council, which is an independent consultative body of representatives of employers and employees for the determination of service-wide issues that do not lend themselves to unit by unit bargaining. However, the Board has no direct involvement in the operations of the National Joint Council.

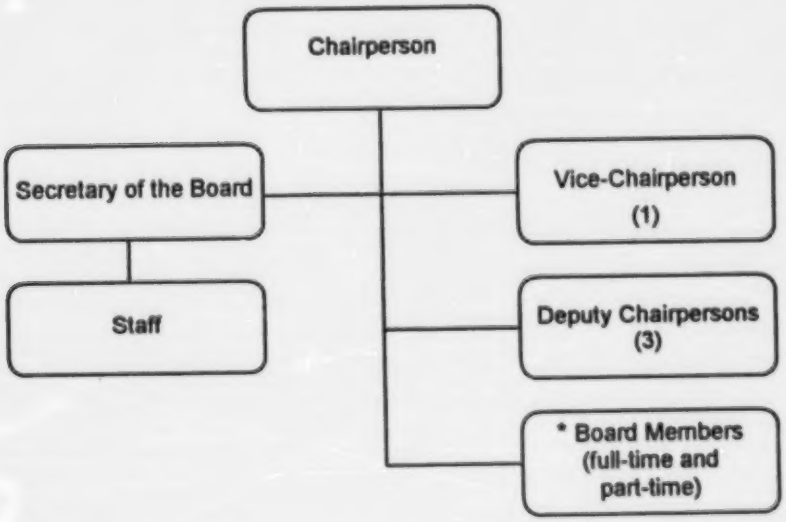
DEPARTMENTAL ORGANIZATION

The *Public Service Staff Relations Act* provides for a Board composed of a Chairperson, a Vice Chairperson, not less than three Deputy Chairpersons and such full-time and part-time members as the Governor in Council considers necessary to discharge the responsibilities of the Board.

The Chairperson is the Chief Executive Officer. The Secretary of the Board is, subject to the direction of the Chairperson, responsible for the supervision and direction of the work and staff of the Board. The Board is responsible to Parliament through the President of the Queen's Privy Council for Canada. The Board has its offices in Ottawa.

ORGANIZATION CHART

Public Service Staff Relations Board (PSSRB)



* The number of Board Members is determined by the Governor in Council

BUSINESS LINE DESCRIPTION

The Board has one business line – public service staff relations. The Public Service Staff Relations Board provides the necessary framework within which the various rights and responsibilities of participants to collective bargaining in the Public Service are to be exercised.

The Board renders reasoned decisions in a timely manner and provides assistance to the parties thereby contributing to the following goals:

- fostering harmonious labour relations in the workplace;
- minimizing the possibility of labour unrest which could result in disruption in the implementation of government programs.

SECTION VI: OTHER INFORMATION

A. Listing of Statutory and Departmental Reports

- Public Service Staff Relations Board Annual Report
- Public Service Staff Relations Board Performance Report
- *Parliamentary Employment and Staff Relations Act* Annual Report
- Yukon Public Service Staff Relations Board Annual Report
- Yukon Teachers Staff Relations Board Annual Report
- *Access to Information Act* Annual Report
- *Privacy Act* Annual Report
- Annual Management Report on Official Languages
- PSSRB Decisions (a summary of decisions of the Public Service Staff Relations Board issued twice yearly)
- Operational Review of Legal and Mediation Services
- Public Service Staff Relations Board - Client Satisfaction Survey
- Status of Negotiations Report

B. Legislation Administered by Public Service Staff Relations Board

- *Public Service Staff Relations Act*, R.S.C. 1985, c. P-35
- *Parliamentary Employment and Staff Relations Act*, R.S.C. 1985 (2d Supp.), c. 33
- Certain provisions of Part II of the *Canada Labour Code*, R.S.C. 1985, c. L-2
- *Yukon Education Act* - Part 10 - Teachers Staff Relations, S.Y. 1989-90, c. 25
- *Yukon Public Service Staff Relations Act*, R.S.Y. 1986, c. 142

C. Contacts for Further Information

General:

Public Service Staff Relations Board
C.D. Howe Building
240 Sparks Street
West Tower, 6th Floor
P.O. Box 1525, Station B
Ottawa, Canada
K1P 5V2

Tel: 990-1800
Fax: 990-1849

Email Address:

X-400: /c=ca/a=govmt.canada/p=gc+pssrb.crtfp/s=courrier/g=mail

Internet: mail.courrier@pssrb-crtfp.gc.ca

Web site: www.pssrb-crtfp.gc.ca

OPERATIONS

Gilles Brisson
Assistant Secretary - Operations
(613) 990-1820
Email: Gilles.Brisson@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-3927

MEDIATION SERVICES

Guy Baron
Director, Mediation Services
(613) 990-1836
Email: Guy.Baron@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-6685

LEGAL SERVICES

John McCormick
Secretary of the Board and General Counsel
(613) 990-1830
Email: John.McCormick@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-1849

CORPORATE SERVICES

Janet Dionne
Assistant Secretary – Corporate Services
(613) 990-1669
Email: Janet.Dionne@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-1849

INDEX

Canada Labour Code Part II 20

Client satisfaction survey 11

Collective bargaining 20

Conciliation boards iv, 4

Conciliators iv

Designating positions - safety or security iv

Expedited adjudication 10, 17

Human Resources Operations 14, 15

Interest arbitration (suspension) 4

Judicial review 12

Managerial or confidential exclusions 4

Mandate 22

Matériel Management Function 14

Mediation 20

Mediation pilot project 8, 13

Mission statement 20

National Joint Council 20

Operations Services 13

Organization chart 21

PSSRB Decisions 11, 12,13

PSSRB Travel Policy 16

Parliamentary Employment Staff Relations Act 20

Planned spending 18

Public Service Staff Relations Act 20

Standards 6, 7, 13

Strategic Priorities 3

Successor rights 4

Training session (dispute resolution) 10

Universal classification standard 4

Yukon Education Act 20

Yukon Public Service Staff Relations Act 20

Volume of cases 15

Web site 13

BUDGET DES DÉPENSES

Commission des relations de travail dans la fonction publique

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités.*

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/67-2000
ISBN 0-660-61373-5

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – 2000.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Commission des relations de travail dans la fonction publique

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2000

L'honorable Stéphane Dion
président du Conseil privé de la Reine
pour le Canada et ministre des
Affaires intergouvernementales

Table des matières

Résumé iii

Partie I : Message du président 1

Partie II : Rendement de la Commission 3

Tableau des principaux engagements en matière de résultats 5

Attentes en matière de rendement 5

Réalisations en matière de rendement 6

Principaux examens et vérifications 15

Partie III : Rapport consolidé 18

Politiques spéciales en matière de voyages 18

Partie IV : Rendement financier 19

Survol du rendement financier 19

Tableaux financiers récapitulatifs 19

Sommaire des crédits approuvés 20

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 20

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 21

Partie V : Aperçu de la Commission 22

Mandat, vision et mission 22

Organisation de la Commission 23

Description du secteur d'activité 24

Partie VI : Autres renseignements 25

A. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports ministériels 25

B. Lois appliquées par la Commission des relations de travail dans la fonction publique 25

C. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 26

Index 27

RÉSUMÉ

La Commission des relations de travail dans la fonction publique est un tribunal indépendant quasi judiciaire établi par une loi et chargé de l'administration des régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique fédérale. La Commission fournit également des services de médiation et de conciliation afin d'aider les parties à résoudre leurs différends sans recourir à une audience officielle.

Le présent rapport décrit le mandat et la mission de la Commission, les rapports sur les principaux engagements en matière de résultats et les plans exposés dans le rapport de 1999-2000 sur les plans et priorités.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

La Commission des relations de travail dans la fonction publique profite aux Canadiens en favorisant et en soutenant des relations harmonieuses et réglementées entre les fonctionnaires et leurs employeurs. Les activités de la Commission contribuent à réduire au minimum la possibilité de conflits de travail qui pourraient perturber l'exécution des programmes gouvernementaux.

La Commission a atteint un haut niveau de conformité à toutes les mesures de rendement exposées dans ses principaux engagements en matière de résultats. Ces mesures sont : la rapidité, l'équité et la transparence des processus de la Commission; la satisfaction de la clientèle; l'aide apportée aux parties; la qualité des décisions de la Commission.

Les premiers résultats du projet pilote de médiation entrepris par la Commission au cours du dernier exercice indiquent que les parties sont extrêmement satisfaites du programme de médiation et que le taux de réussite est élevé.

À l'appui du projet pilote de médiation, les commissaires ont reçu une formation spécialisée additionnelle afin d'améliorer leurs techniques de médiation.

Le site Web de la Commission a été mis à niveau et permet maintenant d'accéder aux décisions ainsi qu'au rôle des audiences de la Commission.

Conformément à sa politique consistant à effectuer des vérifications internes objectives et indépendantes régulièrement, la Commission a demandé à Conseils et Vérification Canada d'examiner deux secteurs, soit les Services de gestion du matériel et le Service des ressources humaines. Hormis les petites améliorations suggérées, ces deux secteurs ont reçu des rapports favorables. La Commission a souscrit aux recommandations proposées.

La négociation collective s'est poursuivie, toujours assortie du recours à la conciliation comme unique méthode de règlement des différends. La Commission a reçu dix demandes d'aide à titre de tierce partie. Sept de ces dossiers ont été réglés avec l'aide d'un conciliateur nommé par la Commission.

En outre, sept bureaux de conciliation ont été constitués à la demande des parties.

La Commission a continué de travailler en étroite collaboration avec l'employeur et les agents négociateurs en vue de faciliter le processus de désignation des services essentiels.

PARTIE I : MESSAGE DU PRÉSIDENT

Tant que le gouvernement engagera des employés pour fournir des services au public, il sera nécessaire et pertinent qu'il veille à la gestion de ses relations avec ses employés. Or, pour qu'un tel système soit efficace, il doit être impartial et neutre et être ainsi perçu.

En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant établi par une loi et chargé de l'administration des régimes de négociation collective et d'arbitrage de griefs dans la fonction publique, la Commission joue un rôle essentiel de soutien à tous les programmes du gouvernement fédéral qui sont exécutés entièrement ou en partie par des fonctionnaires fédéraux.

Un régime des relations de travail ne doit pas reposer sur un rapport de force, sur le plan économique, notamment, entre syndicats et employeurs. La Commission vise donc à administrer un régime qui soit équitable envers les fonctionnaires fédéraux et envers le public canadien. C'est dans cette optique qu'elle s'efforce de proposer tout un éventail de moyens souples et polyvalents qui aident les parties dans leurs relations de travail.

L'activité de la Commission a une incidence sur l'intérêt public en favorisant des relations harmonieuses et réglementées entre les fonctionnaires et leurs employeurs. Le coût de cette activité est atténué par l'avantage global que le gouvernement en retire en ayant la possibilité de fournir ses services avec un minimum de perturbations.

Le règlement rapide des affaires qui lui sont soumises en conformité avec les règles de justice naturelle et d'équité demeure la priorité absolue de la Commission. Les services essentiels qu'offre la Commission ne sont pas facultatifs et doivent être assurés à la demande des parties. La Commission reconnaît toutefois qu'il est essentiel que ces services soient fournis de la manière la plus économique possible ainsi que dans les meilleurs délais.

Les relations du travail sont, par tradition, un processus d'opposition. En milieu de travail, toutefois, les intérêts de la direction, des syndicats et des employés se chevauchent. Toutes les parties intéressées doivent définir les intérêts qu'elles partagent et élaborer un régime qui engage tous les intervenants à trouver des solutions aux problèmes.

Le projet pilote de médiation mis sur pied par la Commission le 1er septembre 1999 est déjà bien amorcé. La Commission croit que la médiation des griefs est plus qu'un simple processus. C'est le fondement d'un milieu de travail sain. La médiation fournit un cadre de référence pour les relations d'affaires entre l'employeur et les syndicats. Plus important encore, elle permet de gagner du temps, de réaliser des économies et d'améliorer les rapports.

La Commission est encouragée par le taux très élevé de participation et de réussite de son projet de médiation à ce jour.

Le président,

Yvon Tarte

PARTIE II : RENDEMENT DE LA COMMISSION

Objectif

L'objectif de la Commission consiste à appliquer les lois régissant les relations de travail dans la fonction publique fédérale de manière équitable, rapide et efficace.

Priorités stratégiques

- Tenir des audiences en conformité avec la loi et rendre des décisions en temps opportun;
- aider les parties, dans la mesure du possible, à régler leurs conflits;
- veiller à ce que tous les processus soient impartiaux et transparents;
- consulter les parties régulièrement afin d'améliorer les processus de la Commission et de leur en faciliter l'accès;
- informer la clientèle et la population au sujet du rôle, des services et de la jurisprudence de la Commission;
- créer un environnement de travail propice au développement d'un effectif compétent et coopératif;
- voir à l'utilisation efficiente et efficace des ressources limitées de la Commission.

Co-exécutants clés

En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant établi par une loi, la Commission doit maintenir son indépendance par rapport aux employeurs et aux agents négociateurs. Si la Commission s'efforce constamment de travailler en collaboration avec les parties afin de régler les problèmes ou les conflits qui se présentent, elle n'est pas un co-exécutant.

La Commission fait toutefois appel à des spécialistes de l'extérieur dans des secteurs tels que la médiation, la conciliation et les enquêtes.

Facteurs sociaux et économiques

En définitive, ce sont les préoccupations quotidiennes des fonctionnaires, exprimées normalement par leurs agents négociateurs, et les préoccupations des employeurs qui gèrent la fonction publique et appliquent les programmes approuvés par le gouvernement en fonction qui déterminent la charge de travail de la Commission, tant en quantité qu'en ce qui concerne la nature des litiges à régler.

La décision du gouvernement de réorganiser la structure des unités de négociation dans la fonction publique continue de créer une augmentation considérable de la charge de travail de la Commission dans les secteurs de l'accréditation et des exclusions liées aux postes de direction ou de confiance.

La création d'employeurs distincts pour exercer des fonctions exercées jusque-là par des ministères faisant partie de l'administration centrale a également contribué à accroître sensiblement la charge de travail de la Commission relativement aux droits du successeur.

L'introduction de la norme générale de classification (NGC) risque de provoquer des conflits au sujet des descriptions de travail, des taux de rémunération et de la classification, ce qui, inévitablement, augmente la charge de travail de la Commission.

Depuis sa création, la Commission a été chargée de répondre aux demandes à la fois de conciliation et d'arbitrage dans le cadre du processus de règlement de différends en matière de négociation collective. Le maintien de la suspension de l'arbitrage jusqu'en juin 2001 comme mode de règlement des différends au sein de l'administration centrale fera en sorte que la Commission recevra autant de demandes de nomination de conciliateurs et d'établissement de bureaux de conciliation qu'en 1999-2000.

ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT ET TABLEAU DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS

TABLEAU DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS

Fournir aux Canadiennes et aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
un milieu qui favorise des relations de travail harmonieuses dans les différents lieux de travail de la fonction publique fédérale de manière à réduire au minimum les possibilités de conflits de travail susceptibles de perturber la mise en œuvre des programmes gouvernementaux.	* la rapidité, l'équité et la transparence des processus de la Commission * la satisfaction de la clientèle * l'aide apportée aux parties * la qualité des décisions de la Commission

ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Les principaux résultats qui sont décrits dans le rapport de la Commission sur les plans et priorités pour 1999-2000 sont énumérés ci-après. Ces résultats ainsi que les autres indicateurs du rendement de la Commission — la satisfaction de la clientèle ainsi que l'aide apportée aux parties et la qualité des décisions — sont décrits à la partie Réalisations en matière de rendement.

- Maintenir un cadre pour l'administration en temps opportun des régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique;
- mettre en œuvre un projet pilote de médiation;
- élargir l'arbitrage accéléré;
- former les commissaires;
- faciliter l'accès aux décisions de la Commission.

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

Commission des relations de travail dans la fonction publique (en milliers de dollars)	
Dépenses prévues	**5 661,0 $**
Autorisations totales	***5 877,6 $***
Dépenses réelles en 1999-2000	**5 522,6 $**

Nota : 1) Sont compris dans l'activité d'administration des relations de travail dans la fonction publique 0,5 million de dollars et 8 ÉTP alloués au Secrétariat du Conseil national mixte (CNM). En outre, le soutien administratif fourni au CNM est évalué à 174 jours-personnes.

2) L'information financière sommaire présentée à l'égard de chaque activité d'administration comprend trois chiffres. Ces chiffres indiquent :

- *ce qui était prévu au début de l'année (Dépenses prévues);*
- *les dépenses additionnelles que le Parlement a jugé bon d'approuver pour les ministères en vue de tenir compte des nouvelles priorités et des activités imprévues (Autorisations totales);*
- *les dépenses réelles (Dépenses réelles en 1999-2000).*

Les dépenses de 1999-2000 sont inférieures de 3 % ou 0,2 million de dollars au budget de l'exercice. Cet écart calculé représente le montant qui sera reporté à 2000-2001.

➢ MAINTENIR UN CADRE POUR L'ADMINISTRATION EN TEMPS OPPORTUN DES RÉGIMES DE NÉGOCIATION COLLECTIVE ET D'ARBITRAGE DES GRIEFS DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Le règlement rapide des affaires qui lui sont soumises en conformité avec les règles de justice naturelle et d'équité est essentiel au maintien de l'intégrité et de la crédibilité de la Commission. Celle-ci a adopté les normes suivantes de traitement des affaires, à partir du dépôt de la demande jusqu'à son règlement définitif :

- Les accusés de réception doivent être envoyés à la clientèle dans les deux jours ouvrables suivant la date de réception de la demande à la Commission;
- les affaires doivent être mises au rôle dans les cinq mois suivant la date à laquelle la demande a été reçue, à l'exception des affaires de licenciement, qui doivent être mises au rôle dans les quatre mois suivant la date de réception de la demande;

- la clientèle doit recevoir l'avis d'audience au moins 30 jours avant la date de l'audience, sauf en cas d'urgence, où les avis doivent être envoyés immédiatement;
- les décisions doivent normalement être rédigées par les commissaires dans les deux mois qui suivent l'audience et envoyées aux parties intéressées au plus tard 24 heures après leur signature par le commissaire;
- les décisions doivent être mises à la disposition du grand public dans les deux jours de leur envoi aux parties;
- les décisions sont traduites conformément à la *Loi sur les langues officielles*.

Le tableau suivant illustre la conformité aux normes décrites précédemment en 1999-2000 (les pourcentages sont arrondis).

ACTIVITÉ	NORME DE RENDEMENT	CONFORMITÉ
Accusés de réception	Les accusés de réception sont envoyés à la clientèle dans les deux jours ouvrables suivant leur date de réception à la Commission.	Des 1 393 affaires traitées par la Commission, 95 % ont respecté la norme. Les autres affaires étaient des dossiers collectifs ou incomplets dont le traitement a nécessité plus de temps.
Mise au rôle des affaires, à l'exclusion des licenciements	Les affaires doivent être mises au rôle dans les cinq mois de la date de réception.	L'examen d'un échantillon de 25 % des affaires choisi au hasard a révélé que 94 % respectaient la norme. Le taux de conformité se ressent des ressources limitées dont disposent les parties pour faire face à la mise au rôle des affaires.
Mise au rôle des affaires de licenciement	Les affaires de licenciement doivent être mises au rôle dans les quatre mois de la date de réception.	Des 66 affaires concernant des licenciements qui ont été traitées, 92 % ont respecté la norme, 6 % ont été mises au rôle dans les cinq mois, et 2 % ont été gardées en suspens à la demande des parties.
Avis d'audience	La clientèle doit recevoir l'avis d'audience au moins 30 jours avant la date de l'audience, sauf en cas d'urgence, où les avis doivent être envoyés immédiatement.	L'examen d'un échantillon de 25 % des affaires choisi au hasard a révélé que 97 % des avis d'audience avaient été envoyés conformément à la norme. Les autres (3 %) avaient été envoyés au moins 25 jours avant l'audience.
Rédaction des décisions	Les décisions doivent être rédigées par les commissaires dans les deux mois qui suivent l'audience.	Des 153 décisions rendues, 90 % ont respecté la norme.
Communication des décisions de la Commission	Les décisions de la Commission doivent être envoyées aux parties au plus tard 24 heures après leur signature par le commissaire.	Toutes les décisions (153) rendues par les commissaires ont respecté la norme.
Diffusion des décisions à la population	Les décisions doivent être mises à la disposition du grand public dans les deux jours de leur envoi aux parties.	86 % des décisions rendues respectaient la norme. Sauf dans un cas, l'écart par rapport à la norme n'a pas été de plus de deux jours.

La Commission surveille les questions d'équité et de transparence au moyen des plaintes écrites reçues de la clientèle. Au cours de l'exercice 1999-2000, elle n'a reçu aucune plainte écrite.

➢ PROJET PILOTE DE MÉDIATION

Contexte

La médiation est un processus qui permet aux parties de régler les conflits de travail avec l'aide d'une tierce partie impartiale. Le but de la médiation n'est pas de décider qui a raison ou qui a tort, mais plutôt de trouver une solution satisfaisante de part et d'autre. La médiation permet de trouver des solutions originales qui sont acceptables aux deux parties, ce qui n'est pas toujours possible dans le cas de l'arbitrage.

Au début de 1998, Conseils et Vérification Canada a mené pour le compte de la Commission un sondage auprès de la clientèle qui a révélé que celle-ci était fort intéressée à avoir officiellement la possibilité de régler un grief ou une plainte par voie de médiation avant que la Commission ne les instruise. La clientèle a également indiqué qu'elle aimerait recevoir de la formation en matière de règlement des litiges. La Commission a donc organisé deux séances mixtes de formation en médiation auxquelles ont participé des commissaires ainsi que des représentants de l'employeur et des syndicats. Ces séances de formation, qui ont eu lieu au printemps et à l'automne 1998, ont jeté la base du projet pilote de médiation de la Commission.

En vue d'accroître les ressources dont elle dispose pour la médiation, la Commission a décidé de faire appel à ses commissaires pour le projet pilote. La clientèle a accepté cette proposition à la condition que le commissaire chargé de la médiation dans une affaire en particulier ne se voit pas confier par la suite l'arbitrage de l'affaire, en cas d'échec de la médiation.

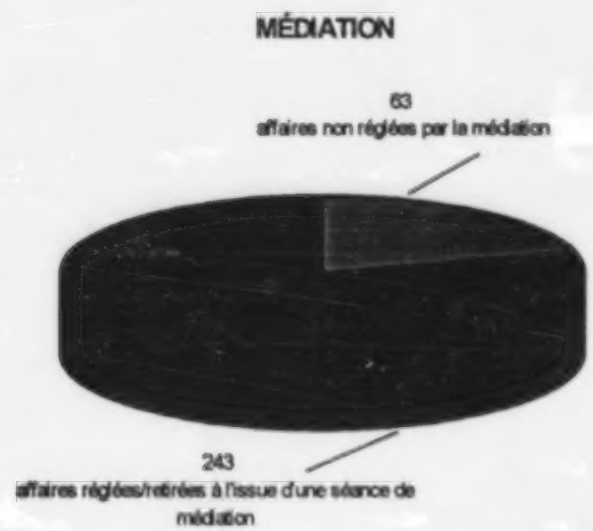
Le projet pilote de 12 mois, qui devait débuter officiellement au printemps 1999, a été reporté à septembre 1999 à la demande des parties.

Résultats à ce jour

Les premiers résultats indiquent que les parties sont extrêmement satisfaites du programme de médiation et que le taux de réussite est élevé. La médiation a permis de régler des affaires portant sur des questions de discipline, y compris le congédiement et d'autres formes de licenciement, ainsi que sur l'application et l'interprétation des conventions collectives.

Des 770 affaires qui auraient pu faire l'objet d'une médiation par la Commission, 182 n'ont pas pris cette voie, à la demande des parties et 282 on été

réglées/retirées avant la séance de médiation. Le graphique ci-dessous indique les résultats des 306 affaires qui ont fait l'objet de médiation.



À plusieurs occasions, les parties ont demandé la tenue de séances additionnelles de formation en médiation, ce qui a incité la Commission à élaborer un programme de formation plus complet.

Évaluation additionnelle

Le projet est financé par le fonds de règlement des différends du ministère de la Justice. Les fonds ont permis à la Commission de mandater des spécialistes du domaine pour évaluer le projet en fonction des critères suivants :

- améliorer le règlement des conflits en milieu de travail;
- gagner du temps et réaliser des économies;
- rehausser la crédibilité de la médiation des griefs;
- accroître l'efficacité des médiateurs.

Le rapport final au sujet du projet devrait être prêt d'ici février 2001. De plus amples renseignements sur la médiation et le projet pilote de médiation sont publiés sur le site Web de la Commission www.pssrb-crtfp.gc.ca.

Le rapport final au sujet du projet devrait être prêt d'ici février 2001. De plus amples renseignements sur la médiation et le projet pilote de médiation sont publiés sur le site Web de la Commission www.pssrb-crtfp.gc.ca.

➢ ARBITRAGE ACCÉLÉRÉ

L'arbitrage accéléré permet aux parties et à la Commission de gagner du temps et de réaliser des économies en réglant certains griefs sans tenir d'audience complète. Dans le cadre du processus accéléré, les parties déposent normalement un énoncé conjoint des faits et il n'y a pas de comparution de témoins. Les parties ont également convenu que les décisions rendues dans le cadre de l'arbitrage accéléré n'établissent pas de précédent et ne peuvent faire l'objet d'une révision judiciaire.

Au cours de l'année visée par le rapport, l'utilisation de l'arbitrage accéléré s'est accrue du fait de la participation d'un nouvel employeur distinct. Il y a eu au total dix séances d'arbitrage accéléré, d'une durée d'au plus une demi-journée en général; cela a permis de régler 41 affaires qui auraient autrement exigé au moins 41 jours d'audience.

➢ FORMATION DES COMMISSAIRES

Les commissaires ont reçu de la formation à l'interne au sujet des questions de preuve et de procédure ainsi que des nouvelles tendances du droit administratif et du droit du travail. La plupart des commissaires ont assisté à la conférence annuelle parrainée par le Conseil canadien des tribunaux administratifs. La conférence a permis aux commissaires d'échanger des idées et de discuter de problèmes communs avec les membres d'autres tribunaux et organismes fédéraux et provinciaux du travail. Ces occasions de formation contribuent à assurer la haute qualité des décisions de la Commission.

À l'appui du projet pilote de médiation, les commissaires ont reçu une formation spécialisée afin d'améliorer leurs techniques de médiation par une série de d'ateliers organisés en 1999-2000.

➢ ACCÈS ÉLECTRONIQUE AUX DÉCISIONS, DOCUMENTS ET POLITIQUES DE LA COMMISSION

Le site Web de la Commission a été mis à niveau et permet maintenant d'accéder aux décisions ainsi qu'au rôle des audiences. La Commission a décidé que la diffusion électronique de ses décisions était la façon la plus économique de les rendre accessibles. L'utilisation du courrier électronique pour les clients qui ont accès à ce service réduira considérablement les frais d'impression et d'expédition.

➢ AUTRES INDICATEURS DE RENDEMENT

- **Satisfaction de la clientèle**

Vu la nature antagoniste du processus d'audience, il est peu probable que les deux parties soient satisfaites des résultats. C'est la raison pour laquelle le président favorise la discussion de toute question que les processus de la Commission sont susceptibles de susciter en organisant des réunions et des échanges avec les représentants des employeurs et des agents négociateurs.

En outre, la Commission a décidé de solliciter officiellement la rétroaction de la clientèle au sujet de ses services en effectuant des sondages selon un cycle de trois ans.

Les résultats du premier sondage mené en 1998 ont joué un rôle déterminant dans le lancement du projet pilote de médiation (détails à la p. 9).

Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle se tiendra au cours de l'exercice 2000-2001.

- **Qualité des décisions de la Commission**

L'un des principaux indicateurs de la qualité des décisions rendues par la Commission est leur degré d'acceptation par les parties et le nombre des décisions qui sont infirmées à l'issue d'une révision judiciaire. Le tableau ci-dessous présente une synthèse des décisions de la Commission qui ont fait l'objet d'une révision judiciaire au cours des cinq derniers exercices aux termes de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* et de la *Loi sur les relations de travail au Parlement*. Les chiffres des cinq derniers exercices sont incomplets du fait que les demandes de révision judiciaire déposées au cours de ces années n'ont pas encore toutes été tranchées par les tribunaux.

Synthèse des demandes de révision judiciaire des décisions rendues au cours des cinq exercices commençant le 1er avril 1995 et se terminant le 31 mars 2000

	Décisions rendues[1]	Demandes reçues	Demandes rejetées	Demandes accueillies	Demandes retirées	Demandes en suspens[3]	Appels des demandes en suspens[4]
ANNÉE 1 (1er avril 1995 au 31 mars 1996)	134	21	14	0	4	0	3
ANNÉE 2 (1er avril 1996 au 31 mars 1997)	131	12	7	1	2	0	2
ANNÉE 3 (1er avril 1997 au 31 mars 1998)	170	19	5	4	4	2	4
ANNÉE 4 (1er avril 1998 au 31 mars 1999)	158	16	3	0	5	5	3
ANNÉE 5 (1er avril 1999 au 31 mars 2000)	153	8	0	0	1	7	0
TOTAL	**746**	**76**	**29**	**5**	**16**	**14**	**12**

1 Les décisions rendues excluent les affaires réglées ou retirées, ou traitées par l'arbitrage accéléré et qui, comme en ont convenu les parties, ne peuvent faire l'objet d'une révision judiciaire.

2 Désigne les demandes originales et ne comprend pas les appels qui ont été retirés.

3 Demandes sur lesquelles la Cour fédérale n'a pas encore statué. N'inclut pas les appels en attente devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada.

4 Les résultats des appels réglés sont intégrés aux statistiques figurant dans le tableau.

- **Aide apportée aux parties**

La Commission s'assure que sa jurisprudence est mise à la disposition des particuliers, des parties à la négociation collective et des professionnels des relations de travail en publiant et en distribuant ses décisions. Le principal moyen est la publication, deux fois par année, du *Recueil des décisions de la CRTFP*, qui contient un résumé des décisions rendues l'année précédente. En 1999-2000, les deux volumes ont été produits dans le délai prévu de six mois.

Site Web de la CRTFP

Le site Web de la CRTFP a été mis à niveau et permet maintenant l'accès aux décisions ainsi qu'au rôle. Une moyenne de 130 000 consultations par mois a été enregistrée au cours du premier semestre de 2000. Les clients ont accès par voie électronique aux décisions de la CRTFP ainsi qu'à ses rapports annuels, aux principales lois qu'elle applique et à un document sur l'état des négociations, lequel est mis à jour mensuellement.

Les décisions de la Commission sont aussi disponibles dans *Quick Law* (QL), une base de données électroniques. Elles sont téléchargées dans la semaine suivant la date de leur diffusion officielle. En 1999-2000, 97 % des décisions ont été téléchargées dans le délai prévu.

La Commission offre également ses décisions à ses principaux clients sur disquette, ainsi que sur support papier. La Commission a décidé que la diffusion électronique de ses décisions est la façon la plus économique de les rendre accessibles. L'utilisation du courrier électronique, pour les clients qui ont accès à ce service, réduira considérablement les frais d'impression et d'expédition. Cela facilitera encore la diffusion des décisions de la Commission dans l'ensemble de la fonction publique.

À l'appui du projet pilote de médiation, des brochures décrivant le processus de médiation et le projet ont reçu une large diffusion auprès de la clientèle de la Commission.

De même, la Commission a établi des normes concernant le temps qu'elle prend pour répondre à sa clientèle. Elle doit répondre aux demandes de renseignements qui lui parviennent par lettre dans les trois jours ouvrables et aux demandes téléphoniques au plus tard le jour ouvrable suivant. Un examen des demandes de renseignements adressées aux Services des opérations de la Commission sur une période de trois mois en 1999-2000 a indiqué un taux de conformité de 95 %. Dans le cas des renseignements téléphoniques, le taux de conformité était de 100 %.

La Commission aide également les particuliers non représentés en joignant à l'avis d'audience envoyé deux mois avant la date de l'audience une lettre leur

expliquant ses procédures. Elle fournit également des exposés oraux aux particuliers non représentés qui en font la demande. L'avis d'audience officiel est envoyé au moins 30 jours avant la date de l'audience. Un examen des dossiers des particuliers non représentés sur une période de trois mois en 1999-2000 a indiqué un taux de conformité de 100 %.

➢ GESTION INTERNE

PRINCIPAUX EXAMENS ET VÉRIFICATIONS

La Commission a pour politique de soumettre régulièrement à des vérifications internes indépendantes et objectives tous les principaux systèmes, fonctions et unités organisationnelles auxquels incombent des responsabilités importantes. À cette fin, la Commission a passé un marché avec Conseils et Vérification Canada (CVC), qui lui fournit des services de vérification interne. CVC prépare un plan de vérification annuel et met périodiquement à jour le plan de vérification à long terme (trois ans) de la Commission. Les vérifications sont effectuées conformément aux normes de vérification interne de l'administration fédérale publiées par le Conseil du Trésor.

Les examens suivants ont été effectués en 1999-2000 :

Examen des Services de gestion du matériel

L'examen avait pour objectifs d'évaluer l'efficacité des services fournis au personnel de la CRTFP en matière de gestion du matériel et de déterminer la mesure dans laquelle la gestion du matériel est conforme aux exigences de la CRTFP et de l'organisme central. L'examen a conclu ce qui suit :

> « À la suite de l'examen, nous concluons que les services de gestion du matériel de la CRTFP sont efficients et efficaces et conformes aux politiques et aux directives de l'organisme central. Le niveau des services fournis à la clientèle est exceptionnel. »

L'exécution d'un inventaire qui doit être effectué chaque année est une des améliorations qui a été recommandée. La recommandation a été acceptée et sera appliquée au cours du présent exercice.

Examen du Service des ressources humaines

L'examen avait pour principaux objectifs d'évaluer le Service des ressources humaines et les activités en cours, ainsi que de déterminer tout secteur où les activités ou les processus pourraient être modifiés afin d'améliorer l'efficacité des ressources consacrées à l'administration de la fonction Ressources humaines.

L'examen a conclu ce qui suit :

> « La Commission fournit actuellement des services complets en matière de ressources humaines. Les gestionnaires sont très satisfaits des services fournis ainsi que des conseils et de l'aide offerts par le personnel des Ressources humaines. »

Au nombre des améliorations recommandées figurent l'examen des bulletins et des politiques en matière de ressources humaines afin de s'assurer de leur validité par rapport à la structure organisationnelle actuelle de la Commission et aux exigences de la gestion des ressources humaines, ainsi que l'examen des systèmes informatiques utilisés par les Ressources humaines afin de suivre les divers processus et activités de nature administrative. Toutes les recommandations ont été acceptées et ont été soit mises en œuvre, soit incorporées au plan d'action et assorties d'échéanciers précis et de l'obligation de rendre des comptes.

➢ VOLUME DES AFFAIRES

Au total, la Commission a traité 1 393 nouvelles affaires au cours de l'exercice visé par le rapport, une augmentation de 15 % par rapport à l'exercice précédent. Ces affaires, déposées aux termes de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP) et de la *Loi sur les relations de travail du Parlement* (LRTP), comprennent : l'arbitrage des griefs, l'accréditation, les plaintes concernant les pratiques déloyales de travail et des questions de négociation collective.

L'arbitrage des griefs aux termes de la *LRTFP* représente le gros de la charge de travail de la Commission.

En 1999-2000, 1 430 griefs ont été renvoyés à l'arbitrage en vertu de la *LRTFP*, 698 d'entre eux étaient de nouveaux dossiers reçus au cours de l'exercice, et les 732 autres des dossiers de l'exercice 1998-1999. Les affaires peuvent être reportées d'une année à l'autre pour diverses raisons, notamment lorsqu'il s'agit d'affaires entendues mais dans lesquelles la décision n'est pas rendue à la fin de l'exercice, d'affaires mises au rôle ou d'affaires en suspens à la demande des parties parce qu'elles désirent poursuivre leurs discussions ou qu'elles attendent que la Commission ou d'autres tribunaux se prononcent sur une autre affaire. En 1999-2000, 575 affaires d'arbitrage de griefs ont été réglées et, par conséquent, 855 affaires ont été reportées à l'exercice 2000-2001.

La négociation collective s'est poursuivie en 1999-2000, la conciliation étant l'unique méthode de règlement des différends. Des conciliateurs ont été nommés en vue d'aider les parties dans dix affaires. En outre, on a demandé l'établissement de sept bureaux de conciliation. En fournissant ces services, la Commission a aidé les parties à trouver un terrain d'entente et, partant, à éviter des conflits de travail qui auraient pu influer sur les services à la population canadienne.

La Commission a continué de consulter les parties en vue de faciliter le processus de désignation. Au cours de l'exercice visé par le rapport, la Commission a continué de rendre des décisions portant sur la mise à jour et la révision des postes désignés.

PARTIE III : RAPPORT CONSOLIDÉ

Politiques spéciales en matière de voyages

La politique concernant les voyages que la CRTFP applique à son personnel, y compris aux commissaires, qui sont des personnes nommées par décret du gouverneur en conseil, reprend les modalités de la Directive sur les voyages d'affaires du Conseil du Trésor. Dans le cas des commissaires, la Commission applique en règle générale la Directive sur les autorisations spéciales de voyage du GGC (comprise dans la Directive sur les voyages d'affaires du Conseil du Trésor) moyennant certaines restrictions concernant les repas et le logement.

PARTIE IV : RENDEMENT FINANCIER

SURVOL DU RENDEMENT FINANCIER

Depuis 1992, la Commission s'emploie à réaliser des économies structurelles. Elle a ainsi réduit le nombre de postes de gestion et de supervision et assorti les ressources aux niveaux de service et au volume de travail. D'autres économies ont été réalisées sur le plan opérationnel en regroupant des audiences au même endroit dans les grandes agglomérations canadiennes, en mettant en œuvre une politique sur les ajournements, en simplifiant le processus de traitement des affaires et en mettant à l'essai un processus d'arbitrage accéléré des griefs. Le recours à des commissaires à temps partiel ainsi qu'à d'autres spécialistes de l'extérieur depuis 1997 a permis de réaliser des économies au niveau de l'arbitrage et de la médiation. La Commission a récemment mis en œuvre une entente de partage de services avec le Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) pour la prestation de services financiers. La Commission continue de chercher les occasions de réaliser des économies en partageant d'autres services avec le CCRI.

Toutes ces initiatives ont permis à la Commission de gérer sa charge de travail à moindre coût, sans nuire au service à la clientèle.

TABLEAUX FINANCIERS RÉCAPITULATIFS

Les tableaux financiers suivants s'appliquent à la Commission des relations de travail dans la fonction publique :

1. Sommaire des crédits approuvés
2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
3. Comparaison historique des dépenses totales prévues

TABLEAU FINANCIER 1

Sommaire des crédits approuvés

Crédits pour 1999-2000
Besoins financiers par crédit (en milliers de dollars)

Crédit		1999-2000 Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Relations de travail dans la fonction publique			
35	Dépenses de fonctionnement	4 993,0	*5 107,6*	**4 752,6**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	668,0	*770,0*	**770,0**
	Total pour la Commission	5 661,0	*5 877,6*	**5 522,6**

Les autorisations totales sont constituées du Budget principal des dépenses et du Budget supplémentaire des dépenses, plus les autres autorisations.

TABLEAU FINANCIER 2

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

Relations de travail dans la fonction publique	1999-2000 Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
ÉTP	55	*55*	52
Fonctionnement	5 661,0	*5 877,6*	**5 522,6**
Coût des services fournis par d'autres ministères	1 226,0	*1 226,0*	**1 226,0**
Coût net du programme	6 887,0	*7 103,6*	**6 748,6**

Nota : Les chiffres en italique correspondent aux autorisations totales pour 1999-2000 (budgets principal et supplémentaire des dépenses et autres autorisations).

Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses réelles en 1999-2000.

TABLEAU FINANCIER 3

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

			1999-2000		
	Dépenses réelles 1997-1998	**Dépenses réelles 1998-1999**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Commission des relations de travail dans la fonction publique	5 125,8	5 592,8	5 661,0	*5 877,6*	**5 522,6**
Total de la Commission	5 125,8	5 592,8	5 661,0	5 877,6	5 522,6

Les autorisations totales sont la somme des montants prévus aux budgets principal et supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

PARTIE V : APERÇU DE LA COMMISSION

MANDAT, VISION ET MISSION

La Commission des relations de travail dans la fonction publique a pour mandat d'administrer de façon efficace et efficiente les régimes de négociation collective et d'arbitrage de griefs établis en vertu de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* et la *Loi sur les relations de travail au Parlement*, ainsi que certaines dispositions de la partie II du *Code canadien du travail* portant sur la sécurité au travail qui s'appliquent aux fonctionnaires fédéraux. La Commission applique, de plus, la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon* et la partie 10 de la *Loi sur l'éducation du Yukon*.

Notre mission : La Commission des relations de travail dans la fonction publique est l'organisme fédéral impartial chargé d'administrer les rapports professionnels dans la fonction publique. Elle a pour mandat de favoriser des relations harmonieuses entre employeurs et employés dans la fonction publique fédérale et dans le service parlementaire.

La Commission :

- Aide les parties, dans la mesure du possible, à régler leurs conflits;
- veille à ce que tous les processus soient impartiaux et transparents;
- veille à ce que ses décisions, en matière d'arbitrage de griefs notamment, soient judicieuses et rendues promptement;
- consulte les parties afin d'améliorer ses processus et de leur en faciliter l'accès;
- éduque et informe sa clientèle et la population au sujet de son rôle, de ses services et de sa jurisprudence;
- crée un environnement de travail propice au développement d'un effectif compétent et coopératif;
- voit à l'utilisation efficiente et efficace de ses ressources.

La Commission fournit des services de médiation et de conciliation pour aider les parties à régler leurs différends. Grâce à ces services, il est possible de régler de nombreuses questions sans entamer de procédures officielles devant la Commission.

En outre, la Commission fournit des locaux et des services administratifs au Conseil national mixte, un organisme consultatif indépendant composé de

représentants des employeurs et des fonctionnaires qui a pour rôle de régler les questions touchant l'ensemble de la fonction publique qui ne se prêtent pas à une négociation unité par unité. Cependant, la Commission ne joue aucun rôle direct dans le fonctionnement du Conseil national mixte.

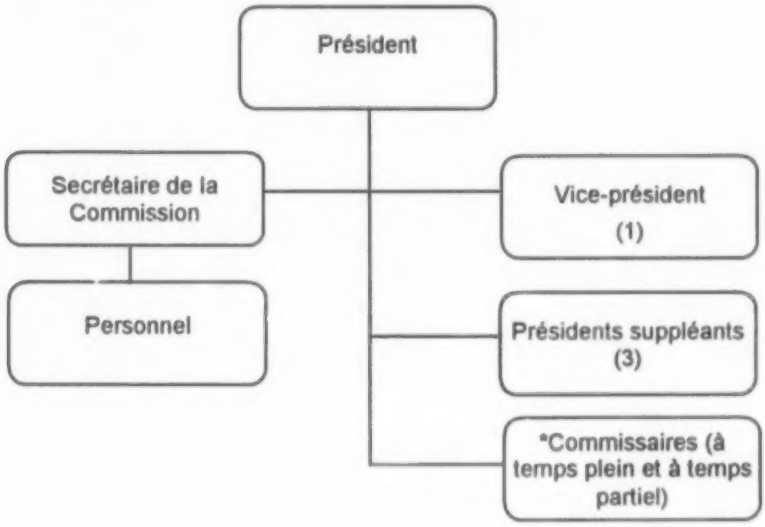
Organisation de la Commission

Aux termes de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, la Commission est composée d'un président, d'un vice-président, d'au moins trois présidents suppléants et d'autant de commissaires à temps plein et à temps partiel que le gouverneur en conseil estime nécessaires à son fonctionnement.

Le président est le premier dirigeant de la Commission. Le secrétaire de la Commission, qui relève du président, est chargé de superviser et de diriger le travail et le personnel de la Commission. Celle-ci rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du président du Conseil privé de la Reine pour le Canada. La Commission a son siège à Ottawa.

ORGANIGRAMME

Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP)



* Le nombre des commissaires est arrêté par le gouverneur en conseil.

DESCRIPTION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission a un secteur d'activité – les relations de travail dans la fonction publique. La Commission des relations de travail dans la fonction publique fournit le cadre nécessaire à l'exercice des divers droits et responsabilités des participants à la négociation collective dans la fonction publique.

La Commission rend des décisions motivées en temps opportun et aide les parties, contribuant ainsi aux objectifs suivants :

- favoriser des relations de travail harmonieuses;
- réduire au minimum les possibilités de conflits de travail susceptibles de perturber la mise en œuvre des programmes gouvernementaux.

PARTIE VI : AUTRES RENSEIGNEMENTS

A. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports ministériels

- Rapport annuel de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport sur le rendement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport annuel sur la *Loi sur les relations de travail au Parlement*
- Rapport annuel de la Commission des relations de travail dans la fonction publique du Yukon
- Rapport annuel de la Commission des relations de travail avec les enseignants et les enseignantes du Yukon
- Rapport annuel sur la *Loi sur l'accès à l'information*
- Rapport annuel sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- Rapport annuel de gestion en matière de langues officielles
- Recueil des décisions de la CRTFP (un résumé des décisions de la Commission des relations de travail dans la fonction publique publié deux fois par année)
- Examen opérationnel des Services juridiques et des Services de médiation
- Commission des relations de travail dans la fonction publique — Sondage sur la satisfaction de la clientèle
- Rapport sur l'état des négociations

B. Lois appliquées par la Commission des relations de travail dans la fonction publique

- *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, L.R.C. (1985), ch. P-35
- *Loi sur les relations de travail au Parlement, L.R.C. (1985) (2e suppl.), ch. 33*
- Certaines dispositions de la partie II du *Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), ch. L-2
- *Loi sur l'éducation du Yukon* — Partie 10 — Relations de travail avec les enseignants et les enseignantes du Yukon, L.Y. 1989-1990, ch. 25
- *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon*, L.R.Y. 1986, ch. 142

C. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Renseignements généraux

Commission des relations de travail dans la fonction publique
Immeuble C.D. Howe
240, rue Sparks
Tour ouest, 6e étage
C.P. 1526, succursale B
Ottawa, Canada
K1P 5V2

Téléphone : (613) 990-1800
Télécopieur : (613) 990-1849

Adresse électronique :
X-400: /c=ca/a=govmt.canada/p=gc+pssrb.crtfp/s=courrier/g=mail
Internet : mail.courrier@pssrb-crtfp.gc.ca
Site Web : www.pssrb-crtfp.gc.ca

OPÉRATIONS

Gilles Brisson
Secrétaire adjoint - Opérations
(613) 990-1820
Courriel : Gilles.Brisson@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-3927

SERVICES DE MÉDIATION

Guy Baron
Directeur, Services de médiation
(613) 990-1836
Courriel : Guy.Baron@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-6685

SERVICES JURIDIQUES

John McCormick
Secrétaire de la Commission et avocat général
(613) 990-1830
Courriel : John.McCormick@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-1849

SERVICES GÉNÉRAUX

Janet Dionne
Secrétaire adjointe – Services généraux
(613) 990-1669
Courriel : Janet.Dionne@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-1849

INDEX

Arbitrage accéléré 11, 19

Arbitrage de différends (suspension) 4

Bureaux de conciliation iv, 4

Code canadien du travail, Partie II 22

Conciliateurs iv

Conseil national mixte 22

Décisions de la CRTFP 12, 13, 14

Dépenses prévues 20

Désignation de postes liés à la sécurité iv

Droits du successeur 4

Énoncé de mission 22

Exclusions liées aux postes de direction ou de confiance 4

Loi sur l'éducation du Yukon 22

Loi sur les relations de travail au Parlement 22

Loi sur les relations de travail dans la fonction publique 22

Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon 22

Mandat 22

Médiation 22

Négociation collective 22

Norme générale de classification 4

Normes 6-8; 14

Opérations 14

Organigramme 23

Politique concernant les voyages – CRTFP 18

Priorités stratégiques 3

Projet pilote de médiation 8, 9, 14

Révision judiciaire 13

Satisfaction de la clientèle 12

Séance de formation (règlement de conflits) 11

Services des ressources humaines 15, 16

Services de gestion du matériel 15

Site Web 14

Volume des affaires 16, 17